

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-1
Program Studi Ekonomi Syariah**



**Disusun oleh :
MUHAMMAD ADAM
NIM :201410510311098**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-1
Program Studi Ekonomi Syariah**



**Disusunoleh :
MUHAMMAD ADAM
NIM :201410510311098**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Warung Sate Bang Saleh Pusat Kota Malang)

MUHAMMAD ADAM

201410510311098

Telah disetujui

Pada hari/tanggal, Jum'at/ 15 Maret 2019

Pembimbing I



Nurul Asfiah, Dra., M.M

Pembimbing II



Muslikhati, S.E., M.E

Dekan



Prof. Dr. H. Sobroni, M.Si

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah



Azhar Muttaqin, S.Ag., M.Ag.

S K R I P S I

MUHAMMAD ADAM

201410510311098

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, Jum'at/ **15 Maret 2019**
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
di Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua / Penguji : **Nurul Asfiah, Dra., M.M**
Sekretaris / Penguji : **Muslikhati, S.E., M.E**
Penguji : **Azhar Muttaqin, S.Ag., M.Ag.**
Penguji : **Arif Luqman Hakim, S.E.I., M.E.**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Muhammad Adam**

NIM : 201410510311098

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini mennyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang)

Adalah hasil karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malanng, 15 Maret 2019

Yang menyatakan

The image shows a yellow rectangular official stamp with the text 'PETERAI TEMPE' at the top, a small emblem in the center, and the number '151031AFF902444965' below it. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. Below the stamp, the name '(Muhammad Adam)' is printed in black.

(Muhammad Adam)

MOTTO :

الْعِلْمُ إِمَامُ الْعَمَلِ وَالْعَمَلُ تَابِعُهُ

**“Ilmu adalah Pemimpin Amal dan Amalan Itu Berada Di Belakang Setelah
Adanya Ilmu”**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebuah pengaruh dimensi kualitas layanan yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empaty* terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Objek penelitian pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang. Pemilihan pada rumah makan tersebut dikarenakan Warung Sate Kambing Bang Saleh tetap eksis dan berkembang pesat hingga saat ini. Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan wawancara dan Kuisisioner. Adapun sampel penelitian sebanyak 100 pelanggan di Warung Sate Kambing Bang Saleh dengan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda (*multiple regression analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *Reliability*, dan *Empaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang, sedangkan variabel *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang. Variabel *Tangible* memiliki pengaruh yang dominan terhadap loyalitas konsumen sebesar 2,149.

Keywords : Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empaty

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality dimensions, namely *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, and *Empaty* on Consumer Loyalty at Malang City Center Sale Goat Satay Sate

This study uses a quantitative approach with the object of research at the Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang. The selection at the restaurant was due to the Bang Saleh Goat Sate Warung still existing and growing rapidly until now. The method used in this study with interviews and questionnaires. The research sample of 100 customers at Warung Sate Kambing Bang Saleh was purposive sampling as a sampling technique. Data analysis in this study using multiple linear regression (multiple regression analysis).

The results showed that the tangible, Reliability, and Empaty variables had a significant effect on the consumer loyalty of Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang, while the Responsiveness and Assurance variables did not significantly influence consumer loyalty at Malang City Center Sale Goat Satay Sate. Tangible variables have a dominant influence on consumer loyalty of 2,149.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, and Empaty



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kekuatan, dan kesehatan yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis. Sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak, baik moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya dan juga kedua saudara kandung saya yang selalu mendoakan, menjadi semangat dan juga alasan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas curahan kasih sayang dan juga dukungannya baik secara moril ataupun materi kepada saya selaku anaknya selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Prof. Dr. Tobroni, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Azhar muttaqin, M.Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Ibu Nurul Asfiah, Dra,M.M. Selaku pembimbing 1 yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan memberi masukan, tambahan ilmu dan juga memberi solusi selama proses penulisan tugas akhir skripsi ini.
6. Ibu Muslikhati, S.E, M.E Selaku pembimbing 2 yang telah sabar serta selalu memberi motivasi dan semangat yang sangat bermanfaat dalam membimbing pengerjaan tugas akhir hingga skripsi ini terselesaikan.
7. Teman-teman kelas ekonomi syariah C yang selalu memberi semangat baru untuk sama-sama menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya Moch. Iqbal Ghifari, Muhammad Adam, Panji Ryantama, Khamim Djazuli, Maulana Nur Muhammad, M. Faizzedo Haryono, Agung Multazam, Akhirulana Ega, Fauzia Rahma, Nimas Rizka,

Nur Cahyati Dwi, Melinda Eko, Kamal Iksan, Angga Abimanyu dan yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan juga hiburan selama penulisan skripsi ini.

9. Ika Nur Hidayah yang selalu membantu, mendoakan serta menyemangati saya sampai detik ini.



TRANSLITERASI

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Bā' | B | - |
| ت | Tā' | T | - |
| ث | Śā' | Ś | S (dengan titik di atas) |
| ج | Jīm | J | - |
| ح | H(ā' | H(| H (dengan titik di bawah) |
| خ | Khā' | Kh | - |
| د | Dāl | D | - |
| ذ | Žāl | Ž | Z (dengan titik di atas) |
| ر | Rā' | R | - |
| ز | Zai | Z | - |
| س | Sīn | S | - |
| ش | Syīn | Sy | - |
| ص | S)ād | S(| S (dengan titik di bawah) |
| ض | D(ād | D(| D (dengan titik di bawah) |
| ط | T(ā' | T(| T (dengan titik di bawah) |
| ظ | Z(ā' | Z(| Z (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Ain | ' | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | - |
| ف | Fā' | F | - |
| ق | Qāf | Q | - |
| ك | Kāf | K | - |
| ل | Lām | L | - |
| م | Mīm | M | - |
| ن | Nūn | N | - |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| و | Wāwu | W | - |
| هـ | Hā' | H | - |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | Yā' | Y | Y |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan fokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama | Contoh | Ditulis |
|-------|----------------|-------------|------|---------|---------------|
| اَ | <i>Fath(ah</i> | A | A | | |
| اِ | <i>Kasrah</i> | I | I | مُنِيرَ | <i>Munira</i> |
| اُ | <i>D(ammah</i> | U | U | | |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama | Contoh | Ditulis |
|-------|-----------------------|-------------|---------|--------|--------------|
| اِي | <i>Fath(ah dan ya</i> | Ai | a dan i | كَيْفَ | <i>Kaifa</i> |
| اِو | <i>Kasrah</i> | I | i | هَوْلَ | <i>Haula</i> |

C. Maddah (vokal panjang)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Fath(ah + Alif, ditulis ā | Contoh سَالَ ditulis <i>Sāla</i> |
| فَfath(ah + Alif maksūr ditulis ā | Contoh يَسْعَى ditulis <i>Yas'ā</i> |
| كِKasrah + Yā' mati ditulis ī | Contoh مَجِيدَ ditulis <i>Majīd</i> |
| D(ammah + Wau mati ditulis ū | Contoh يَقُولُ ditulis <i>Yaqūlu</i> |

D. Ta' Marbūṭ))ah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

| | |
|------|-----------------------|
| هبة | Ditulis <i>hibah</i> |
| جزية | Ditulis <i>jizyah</i> |

3. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t:

| | |
|-----------|-----------------------------|
| نعمة الله | Ditulis <i>ni 'matullāh</i> |
|-----------|-----------------------------|

E. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

| | |
|-----|-----------------------|
| عدة | Ditulis <i>'iddah</i> |
|-----|-----------------------|

F. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* atau *syamsiyah* ditulis al-

| | |
|-------|--------------------------|
| الرجل | Ditulis <i>al-rajulu</i> |
| الشمس | Ditulis <i>al-Syams</i> |

G. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof.

Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

| | |
|------|--------------------------|
| شيئ | Ditulis <i>syai 'un</i> |
| تأخذ | Ditulis <i>ta 'khuẓu</i> |
| أمرت | Ditulis <i>umirtu</i> |

H. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapan atau penulisannya.

| | |
|-----------|--|
| أهل السنة | Ditulis <i>ahlussunnah</i> atau <i>ahl al-sunnah</i> |
|-----------|--|

I. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak penulis berlakukan pada:

- a. Kata Arab yang sudah lazim dalam bahasa Indonesia, seperti: al-Qur'an
- b. Judul dan nama pengarang yang sudah dilatinkan, seperti Yusuf Qardawi
- c. Nama pengarang Indonesia yang menggunakan bahasa Arab, seperti Munir
- d. Nama penerbit Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya al-bayan



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| TRANSLITERASI..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Penelitian Terdahulu | 10 |
| B. Kualitas Layanan | 14 |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan..... | 14 |
| 2. Kualitas Layanan Menurut Perspektif Islam | 18 |
| 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam | 19 |
| C. Loyalitas Konsumen | 25 |
| 1. Pengertian Loyalitas Konsumen | 25 |
| 2. Konsep Loyalitas Konsumen | 26 |
| D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen | 27 |
| E. Tahapan-Tahapan Loyalitas | 28 |
| F. Indikator Loyalitas Konsumen | 30 |

| | |
|---|-----------|
| G. Kerangka Berpikir | 30 |
| H. Hipotesis | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 1. Lokasi Penelitian | 45 |
| 2. Visi dan Misi Warung Sate Bang Saleh | 46 |
| B. Karakteristik Responden | 46 |
| C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 49 |
| 1. Uji Validitas | 49 |
| 2. Uji Reliabilitas | 50 |
| D. Hasil Analisis Data | 51 |
| 1. Rentang skala | 51 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 59 |
| 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 63 |
| E. Pengujian Hipotesis | 66 |
| F. Pembahasan | 70 |
| 1. Pengaruh Reliabilty terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Sate Bang Saleh | 72 |
| 2. Pengaruh Assurance terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Sate Bang Saleh | 73 |
| 3. Pengaruh Responsiveness terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Sate Bang Saleh | 75 |
| 4. Pengaruh Empaty terhadap Loyalitas Konsumen pada Warung Sate Bang Saleh | 76 |
| BAB V PENUTUP..... | 78 |
| A. Kesimpulan | 78 |
| B. Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 83 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Sintesis Penelitian | 12 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas | 50 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4.3 Rentang skala variabel <i>Tangible</i> | 51 |
| Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai reliability | 53 |
| Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai assurance | 54 |
| Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai responsiveness | 55 |
| Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai empaty | 57 |
| Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai loyalitas konsumen | 58 |
| Tabel 4.9 Hasil uji Normalitas | 60 |
| Tabel 4.10 Uji P Plot | 60 |
| Tabel 4.11 Histogram Uji Normalitas | 61 |
| Tabel 4.12 Hasil uji Multikolinearitas | 62 |
| Tabel 4.13 Hasil uji heteroskedastisitas | 63 |
| Tabel 4.14 Hasil uji Regresi Linear Berganda | 64 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji t | 66 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji F | 68 |
| Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik Jumlah Wisatawan di Kota Malang (Periode 2010-2017) | 1 |
| Gambar 1.2. Grafik Kuliner Masyarakat di Kota Malang (Periode 2011-2017) | 2 |
| Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 47 |
| Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia | 47 |
| Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pembelian Berulang | 49 |



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, 2004, *Tafsir Ibnu Katsir*, diterjm. M. Abdul Ghoffar E.M. *et al.* Jilid 8 Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Adiwarman A. Karim, 2003 *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: IIT Indonesia.
- Akdon dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Anwar Sanusi, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Blackwell Engel JF dkk, 1995, *Perilaku Konsumen*, Terjemahan jilid 1, Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Dinda Monika Mediana Bahri, 2010, "*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang)*".
- Engel, F. James, Blackwell, D. Roger, dan Miniard, W. Paul. 1995, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Hanik Ulwiyati, 2013, "*Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*", (Skripsi-Surabaya, 2013).
- Haris Herdiansyah, 2010 "*Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*", Jakarta: Salemba Humanika.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Husein Umar, 2008, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ibn Katsir, *Tafsir Al-Qur'an Al-Azhim*, Juz 4, 245-252.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Cetakan I, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mudrajat Kuncoro, 2003, *Metode Riset Untuk Metode dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga.
- Nina Rahmayanti, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Prenhalindo.
- Rizky Pratama Putra, 2014, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*", Jurnal. Vol. 1 No. 9 (September, 2014), 625.

- Saifudin Azwar, 2010, *“Penyusun Skala Psikologi”*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharsismi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tandjung w, 2014, *“ Marketing Manajemen Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan”*, Malang: Banyumedia.
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua Yogyakarta: Andi Offset.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Prodi. Tarbiyah-Prod. Syaria'h-Prod. Ekonomi Syaria'h-Prod. Pend. Bahasa Arab
Jl. Raya Tlogomas No. 246. Telp. (0341) 4643'8 Psw.171-173 Fax(031) 460782 Malang
65144

<http://www.umm.ac.id> e-mail: fai@umm.ac.id Website: agamaislam.umm.ac.id

FORM CEK PLAGIASI LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam.....
NIM : 201410510311098.....
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen
(Studi pada Warung Sate Kambing Bang Saleh Pusat Kota Malang)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

| NO | Komponen Pengecekan | Nilai Maksimal | Hasil Cek Plagiasi (%) |
|----|---------------------------------|----------------|------------------------|
| 1. | Bab I : Pendahuluan | 10% | 2% |
| 2 | Bab II : Studi Pustaka | 25% | 25% |
| 3. | Bab III : Metodologi Penelitian | 35% | 13% |
| 4. | Bab IV : Hasil Penelitian | 15% | 7% |
| 5. | Bab V : Penutup | 5% | 0% |

Dosen Pembimbing I

(Dra. Nurul Asfiah, M.M)

Dosen Pembimbing II

(Muslikhati S.E., M.E)

Mengetahui,

nomi Syaria'h,

(Azhar Muttaqin, M.Ag)